

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti fisik berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sehingga **hipotesis pertama (H_1) Ditolak**
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sehingga **hipotesis kedua (H_2) Diterima.**
3. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sehingga **hipotesis ketiga (H_3) Diterima.**
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sehingga **hipotesis keempat (H_4) Diterima.**
5. Empati berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sehingga **hipotesis kelima (H_5) Ditolak.**

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentunya terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan. Berikut adalah beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Masih ada beberapa faktor-faktor lain atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, seperti citra yang dimiliki perusahaan, biaya layanan dan lain sebagainya, sedangkan penelitian ini hanya melihat pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Dalam pembuatan kuesioner yang ditujukan kepada konsumen Telkomsel masih terdapat pertanyaan yang belum dapat menggambarkan secara lebih jelas bagaimana tanggapan atau pendapat yang sebenarnya dari masyarakat tentang kualitas pelayanan GraPARI Pemuda Surabaya.
3. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya, sedangkan tingkat pelayanan di gerai GraPARI Telkomsel yang lain belum tentu memiliki kualitas layanan yang sama dengan di GraPARI Pemuda.

5.3 Saran

Berdasarkan tujuan penelitian dan kesimpulan diatas beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya sebaiknya lebih memperhatikan tentang dimensi-dimensi kualitas layanan dalam memberikan pelayanan

kepada konsumen. Dengan perhatian lebih terhadap pemenuhan kelima dimensi kualitas layanan tersebut dapat diharapkan pelayanan GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya akan semakin berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya.

2. GraPARI Telkomsel Pemuda Surabaya sebaiknya terus berusaha untuk lebih mempertahankan keandalan pelayanannya, ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan, mengingat variabel keandalan merupakan variabel yang berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para konsumen. Semakin andal hasil diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para konsumen akan cepat terselesaikan.
3. Bagi penelitian selanjutnya agar menambahkan faktor-faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena memungkinkan akan didapatkan hasil yang berbeda dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17 Nomor 2. Mei – Agustus 2010, hlm. 114-126
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- I-MingWang dan Chich-Jen Shieh. 2006. *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library*. Journal of Information & Optimization Sciences Vol. 27 (2006), No. 1, pp. 193–209.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia).
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)*. Terjemahan Soleh Rusyadi M. Jakarta: PT Indeks (Kelompok Gramedia)
- Mosahab, Rahim, et.al. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. International Business Research. Vol. 3, No. 4; October 2010
- Nugroho, Bhuono A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Sarjono, Haryadi dan Juanita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar untuk Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat

Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, Syaodih Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Amara Books.

Yoeti, Oka A. 2001. *Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Cetakan Kedua. Jakarta: Pradnya Paramita.

Website:

<http://techno.okezone.com/read/2012/10/23/54/708211/dari-sisi-pelanggan-telkomsel-bercokol-di-urutan-7-dunia>. (diakses 20 Januari 2013)

http://beritasurabaya.net/index_sub.php?category=25&id=8322. (diakses 20 Januari 2013)

<http://www.telkom.co.id/telkomsel/tentang-telkomsel/profil-perusahaan/> (diakses 20 Januari 2013)